

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP PRINGSEWU  
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**(Studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat**

**Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Oleh**

**Ma'mun**

**NPM. 1351020002**

**Jurusan :PerbankanSyariah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**1441 H / 2019 M**

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP PRINGSEWU  
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
(Studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Oleh**

**Ma'mun**

**NPM. 1351020002**

**Program Studi : Perbankan Syariah**

**Pembimbing I : Budimansyah, S.Th.I, M.Kom.I**

**Pembimbing II : Okta Suprianingsih, M.E.Sy**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1441 H / 2019 M**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah kinerja suatu bank, yaitu ditentukan oleh seberapa baiknya suatu bank dalam menyelesaikan suatu masalah yang terjadi seperti selisih saldo, kartu atm tertelan, kesalahan uang yang terdebit dan transaksi gagal, sehingga nasabah yang sebelumnya tidak merasa puas oleh pelayanan atau fasilitas bank dapat merasakan kepuasan dari layanan komplain yang diajukan oleh nasabah dengan penanganan yang tepat sesuai dengan masalah yang sedang dialami oleh nasabah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana penanganan komplain Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu? (2) bagaimana pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu? (3) bagaimana penanganan komplain dalam perspektif Islam? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penanganan komplain di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu, mengetahui pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu, mengetahui penanganan komplain dalam perspektif Islam. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana menangani komplain oleh bank dan membuat nasabah yang sebelumnya tidak merasa puas dapat merasa puas yang diharapkan tetap menjadi nasabah tetap Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat *asosiatif* yaitu penelitian yang memiliki sifat hubungan antara dua variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan *simple random sampling* yang didapat sampel 85 orang. serta alat analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan aplikasi SPSS. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 1 bulan pada bulan Agustus 2017

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Penanganan komplain yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu berlandaskan pada pemecahan masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah dengan mengetahui masalah yang dihadapi nasabah maka lebih cepat untuk menyelesaikannya. Uji t bahwa penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di Bank Syariah dengan nilai t hitung  $> t$  tabel yaitu sebesar  $5,277 > 1,98$ , Menurut koefisien determinasi ditunjukkan oleh *R Square* adalah sebesar 0,251 atau 25,1% yang berarti bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel penanganan komplain dan sisanya sebesar 0,749 % atau 74,9 % dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain 3. Penanganan komplain juga tidak terlepas pada pelayanan maka penulis juga memasukkan pelayanan dalam prepektif Islam yaitu: Jujur, bertanggung jawab (Al;Amanah), tidak menipu (Al-Kazib), menepati janji, melayani dengan rendah hati (khidmah), tidak melupakan akhirat.

**Kata kunci: Penganan Komplain, Kepuasan Nasabah**



**KEMENTRIAN AGAMA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Sekretariat : Jl. Letkol. H. Endero Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, Telp. 0721 703289*

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Persepektif Ekonomi Islam**

**Nama Mahasiswa : Ma'mun**

**NPM : 1351020002**

**Program Studi : Perbankan Syariah**

**Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

**Bandar Lampung, Januari 2019**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Budi Mansyah, S.Th.I., M.Kom.I**  
**NIP/197707252002121001**

**Okta Suprianingsih, M.E. Sy**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

**Ahmad Habibi, S.E., M.E.**  
**NIP.197905142003121003**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Sekretariat : Jl. Letkol. H. Endero Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, Telp. 0721 703289*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP PRINGSEWU DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**( studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu) disusun oleh nama : **Ma'mun, npm : 1351020002**, jurusan **Perbankan Syariah**, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/tanggal : **Jum'at/ 28 Juni 2019**

**TIM PENGUJI**

**Ketua Sidang : Any Eliza, S.E., M.AK**

(.....)

**Sekretaris : Rahmat Fajar Ramdani, M.Si**

(.....)

**Penguji I : H. Syasmsul Hilal, M.Ag**

(.....)

**Penguji II : Budimansyah, S.Th.I., M.Kom.I**

(.....)

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag**  
**NIP. 19580824 1989031003**

## MOTTO

غَفِرَ عَنْهُمْ فَاعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَا نَفْضُ وَالْقَلْبِ غَلِيظٌ فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا  
الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنْ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرِ فِي وَشَاوِرْهُمْ هُمْ وَأَسْتِ

Artinya:

159. Maka di sebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Departemen Agama RI, Al-Quran dan terjemahannya Jakarta, 1971

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1 Bapakku Warno, dan Ibuku Runiati, yang sangat saya cintai, yang selalu melimpahkan kasih sayang dan terus mendo'akan anaknya.
- 2 Dan adik-adiku yang tercinta karena selalu memberikan doa yang baik.
- 3 Saudara, Kerabat, Sahabat dan orang-orang terdekat yang selalu mendukung dalam hal apapun.
- 4 Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2013 khususnya kls A terima kasih atas segala support yang telah diberikan secara sadar maupun tidak sadar.
- 5 Almamaterku UIN Raden Intan Lampung. Semoga semakin maju dan berkualitas.

## **RIWAYAT HIDUP**

Ma'mun dilahirkan di Tulang Bawang Barat, Panaragan Jaya pada tanggal 7 November 1994, adalah anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Warno dan Runiati.

Adapun pendidikan yang telah ditempuh yaitu:

1. Taman kanak-kanak lulus pada tahun 2000
2. Madrasah Ibtidaiyah Panaragan Jaya yang lulus pada tahun 2006
3. MTs Al Hikmah 1 Benda yang lulus pada tahun 2009
4. Madrasah Aliyah Panaragan Jaya yang lulus pada tahun 2012
5. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung masuk pada tahun 2013



## KATA PENGANTAR

*Assalammualaikum Wr. Wb*

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam”** dengan lancar. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tulus kepada:

- 1 Dr. Moh. Baharudin, M.A. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang senantiasa tanggap terhadap kesulitan-kesulitan mahasiswa.
- 2 Ahmad Habibi, S.E., M.E. Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu mendukung mahasiswa yang mengerjakan skripsi.
- 4 Budimansyah, S.Th.I.,M.Kom selaku Pembimbing I dan Okta Suprianingsih, M.E.Sy selaku Pembimbing II yang banyak meluangkan waktunya dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi sehingga skripsi dapat selesai dengan baik dan cepat.
- 3 Bapak/ibu dosen Fakultas Ekonnomi dan Bisnis Islam Lampung yang telah membantu dan memotivasi dalam setiap kegiatan perkuliahan.

- 4 Bapak Aji Mulyanto selaku Branch Manager Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pringsewu, seluruh pegawai perusahaan dan nasabah Bank Syariah Mandiri yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
- 5 Teman-teman seluruh Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2013 khususnya untuk kls A Perbankan Syariah, dan teman-teman kosti tercinta yang selalu memberikan supportnya.

Peneliti menyadari penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dalam batas kesempurnaan. Dengan demikian diharapkan pembaca memberikan masukan dan saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat membantu dan menjadi sumbangan pemikiran untuk ilmu pengetahuan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Bandar Lampung,  
Penulis

Ma'mun

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	2
C. Latar Belakang Masalah .....	3
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Konsep Penanganan Komplain	
1. Penanganan Komplain.....	10
2. Langkah Layanan Konsumen .....	11

3. Pelayanan Bank .....	12
4. Faktor terjadi Komplain .....	14
a. Keadilan Prosedural .....	14
b. Keadilan Interaksional .....	15
c. Keadilan Distributif.....	16
B. Konsep Kepuasan Nasabah	
1. Kepuasan Nasabah.....	16
2. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah .....	17
3. Indikator Kepuasan Nasabah .....	19
C. Bank syariah	
1. Pengertian Bank Syariah .....	20
2. Dasar Hukum Perbankan Syariah.....	21
3. Tujuan Perbankan Syariah.....	22
4. Fungsi Bank Syariah.....	23
D. Landasan Penelitian Terdahulu .....	24
E. Kerangka Pikir .....	28
F. Hipotesis.....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan, Jenis dan Sifat Penelitian .....	31
B. Sumber Data Penelitian .....	32
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Pengukuran Instrumen Penelitian .....	35
F. Devinisi dan indikator Penelitian .....	36
G. Teknik Analisis Data .....	39

### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Profil Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu.....	43
B. Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian .....	53



C. Karakteristik Responden.....	53
D. Analisis Data .....	56
E. Pembahasan .....	64

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran .....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1	Jenis Komplain .....	7
2	Skala Likert .....	36
3	Operasional Variabel .....	38
4	Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu .....	47
5	Jenis Kelamin Responden .....	53
6	Usia Responden .....	54
7	Tingkat Pendidikan Responden.....	54
8	Pekerjaan Responden .....	55
9	Responden Lama Menjadi Nasabah .....	51
10	Uji Validitas .....	58
11	Uji Realibitas variabel X .....	59
12	Uji Realibitas variabel Y .....	59
13	Uji Normalitas .....	60
14	Analisis Regresi Sederhana .....	61
15	Hasil Uji t .....	63
16	Hasil Uji $R^2$ .....	63

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1	Kerangka Pikir.....	30

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Persepektif Ekonomi Islam”**. Untuk menghindari kesalah pahaman dalam menafsirkan judul skripsi ini maka terlebih dahulu akan dijelaskan beberapa istilah penting dari judul tersebut adalah:

- 1 Pengaruh adalah daya yang timbul dari sesuatu (benda, orang) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>
- 2 Keluhan atau komplain merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi. Keluhan atau komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidak puasan atas standar pelayanan, tindakan atau ketiadaan tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.<sup>2</sup> Penanganan Komplain adalah kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.<sup>3</sup>
- 3 Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari sesuatu produk yang diharap-harapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan/nasabah tidak puas sebaliknya jika memenuhi

---

<sup>1</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 2011, h. 104

<sup>2</sup>Fandy Tjiptono, *“Strategi Pemasaran”*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008), h. 35

<sup>3</sup>Berliantina Rosita, Sigit Indrawijaya, *“Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah”* Jurnal Digest Marketing, FEBI Universitas Jambi, Vol. 1 No. 1 Juli, 2015, h. 2



harapan maka pelanggan/nasabah akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas.<sup>4</sup>

#### 4 Penanganan komplain dalam prespektif ekonomi Islam

Penanganan komplain tidak terlepas dari pelayanan pihak pelaku bisnis (Bank), ada 6 prinsip yang dianjurkan Ekonomi Islam, yaitu jujur bertanggung jawab, tidak menipu, menepati janji, melayani dengan rendah hati dan tidak melupakan akhirat.<sup>5</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diperjelas kembali bahwa yang dimaksud dalam pembahasan skripsi ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kepuasan nasabah terhadap penangan komplain Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu.

### **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun yang menjadi alasan penulis memilih dan menetapkan judul skripsi diatas adalah sebagai berikut:

#### 1 Secara Objektif

Penanganan komplain yang baik akan membuat nasabah puas dengan terciptanya kepuasan adalah titik awal dari keberhasilan suatu perusahaan dalam kinerjanya.

#### 2 Secara Subjektif

Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu merupakan lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa. Penelitian ini menjadi menarik

---

<sup>4</sup>Philip Kotler dan Kevin Lana Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 2008, h. 13

<sup>5</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra, *“Service, Quality and Satisfication”*, (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 78

mengingat setiap perusahaan pasti memiliki kendala yang bersangkutan dengan nasabah maka dari itu selaku Bank Syariah Mandiri harus memerhatikan tingkat kepuasan nasabah yang terjadi kendala atau permasalahan, dengan baiknya suatu penanganan komplain akan membuat nasabah merasa tenang dalam melakukan kegiatan keuangannya di Bank Syariah Mandiri dan dengan harapan dapat menciptakan kepuasan bagi seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu.

### **C. Latar Belakang Masalah**

Pelaku-pelaku bisnis tidak terlepas dari dunia perbankan yang diwarnai dengan persaingan yang ketat dalam menyambut arus globalisasi. Bank Syariah Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya dengan prinsip syariat Islam.<sup>6</sup> Persaingan untuk mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang lama. Industri perbankan saat ini berlomba-lomba meningkatkan layanan kepada nasabah, dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan nasabah tersebut melakukan transaksi keuangan maupun dalam memberikan pelayanan langsung dengan nasabahnya.

Dalam memenangkan hati nasabah adalah melalui penyiapan layanan yang berkualitas. Bank sebagai salah satu sektor jasa layanan keuangan, kinerjanya akan sangat bergantung pada baik atau buruknya layanan secara keseluruhan kepada para nasabahnya. Makin baik layanan dari suatu bank,

---

<sup>6</sup> Muhammad, "*Manajemen Dana Bank Syariah*", ctk ke 1 (Jakarta: PT Rajawali 2014), h. 2

maka akan semakin relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah untuk menyimpan dana atau mengajukan pinjaman pada bank tersebut.<sup>7</sup>

Dengan banyaknya bank-bank syariah yang bermunculan dalam bisnis perbankan pada saat ini, maka banyak pula yang menjadi sumber dari permasalahan yang dihadapi pihak perbankan. Seperti halnya kualitas layanan yang menjadi hal utama dalam permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pemasaran jasa. Dengan adanya penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah maka timbulnya komplain atau keluhan dari nasabah. Pihak bank juga dituntut bagaimana dalam menghadapi komplain atau keluhan yang dilakukan nasabah, maka bank harus dapat cepat dan tepat dalam melakukan penanganan keluhan, supaya nasabah bisa merasakan kepuasan atas pelayanan penanganan keluhan yang dirasakan.<sup>8</sup>

Komplain berdampak strategis terhadap perusahaan. Keluhan adalah kesempatan mempererat hubungan dan menciptakan loyalitas. Strategi penanganan keluhan itu efisien, maka strategi ini dapat mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Bahwa penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk / jasa

---

<sup>7</sup> Berliantina, *et.al*, *Op.Cit*, h. 2

<sup>8</sup> Anindhya Budiarti, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya", *Jurnal Ekuitas*, Vol. 15 No. 2 Juni 2011, h. 211

perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi `pelanggan abadi`<sup>9</sup>). Dalam hal ini adalah untuk menjaga bank dalam posisi sehat yaitu menghindari munculnya perilaku pilihan merugikan sebelum transaksi dan bahaya moral setelah transaksi.<sup>10</sup>

Terjadinya keluhan atau komplain dari nasabah dikarenakan ada kesalahan yang berasal dari bank maupun dari faktor eksternal bank tentunya Bank tidak bisa semata-mata untuk menyalahkan nasabah seluruhnya dan *Complain* (keluhan) dapat muncul karena berkaitan dengan berbagai keadaan keadilan, seperti keadilan *procedural*, *interaksional* dan *distribusi* maka selaku pihak bank tentunya dalam menghadapi komplain dari nasabah yaitu selalu mempunyai etos kerja yang baik kepada konsumen, seperti yang dijelaskan pada Al-Quran Surat An-Nisa Ayat 124:

الْجَنَّةَ يَدْخُلُونَ فَأُولَٰئِكَ مُمَرُّونَ وَأُولَٰئِكَ مُمْرَرُونَ ۚ وَهُوَ أَتَىٰ الْأَصْلَحَاتِ مَنِ يَعْمَلْ مِّنْ  
نَّقِيرٍ أَظْلَمُونَ وَلَا

Artinya: *Barang siapa yang mengerjakan amal-amal saleh baik laki-laki maupun wanita sedang ia orang yang beriman, maka mereka itu masuk ke dalam surga dan mereka tidak dianiaya walau sedikitpun.*<sup>11</sup>

<sup>9</sup>Yessy Artanti, Lestari Ningsih, "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia ,TBK dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)", Jurnal Ekonomi (diakses pada 25 July 2017), h. 72

<sup>10</sup>Ktut Silvanita Mangani, "Bank & Lembaga Keuangan Lain" (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 10

<sup>11</sup>Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahannya* Jakarta, 1971



Berdasarkan ayat diatas menjelaskan bahwa ketika seorang beriman kepada Allah SWT, kemudian ia bekerja secara gigih, melakukan aktifitas bakti sosial untuk kemaslahatan kemasyarakatan dan secara individu selaku melakukan ibadah fardiyah, maka segala aktifitasnya baik berdimensi vertical maupun horizontal dinilai sebagai investasi pahala di akhirat kelak.<sup>12</sup> Bahwa dengan memikirkan kemaslahatan masyarakat akan berdampak baik bagi hubungan sekitarnya tidak terlepas pada nasabah pula.

Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Pringsewu merupakan salah satu perusahaan perbankan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. BSM dalam menjalankan usahanya memiliki fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju perbankan yang bertugas melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabah merasa puas atas layanan yang diberikan. Bank Syariah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.<sup>13</sup>

Dari studi awal yang dilakukan di BSM KCP Pringsewu, didapat 4 (empat) masalah komplain yang paling dominan, yaitu terdapat selisih saldo pada rekening nasabah, kartu ATM yang tertelan dan terjadi pemblokiran kartu ATM secara otomatis, terdebitnya uang nasabah atau pengurangan jumlah uang di rekening nasabah tanpa diketahui nasabah, terjadinya transaksi gagal tapi terjadi pengurangan saldo rekening tabungan nasabah yang terjadi karena kesalahan sistem pada mesin ATM atau jaringan sinyal. Jumlah

---

<sup>12</sup>Syamsul hilal, "*Tafsir-tafsir ayat-ayat ekonomi*", 2015, h. 27-28

<sup>13</sup>Kasmir, "*Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*" Edisi Revisi 2014, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 37

kejadian-kejadian yang terjadi tersebut dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini secara jelas.<sup>14</sup>

**Tabel. 1**  
**Jenis Komplain**

No	Jenis Komplain	Jumlah Nasabah				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Selisih Saldo	25	19	12	23	16
2	ATM Tertelan	25	35	50	40	56
3	Terdebet	18	15	19	10	17
4	Transaksi Gagal	23	19	46	14	30
5	Jumlah	86	101	142	92	128

*Ket: Data Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu diolah pada tahun 2018*

Dapat dilihat dari tabel 1 diatas adalah terjadinya fluktuatif dalam jenis komplain yang terjadi di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu yang terjadi di tahun 2013-2017 dalam penelitian akan meneliti tentang penanganan komplain yang dilakukan oleh BSM KCP Pringsewu bagaimana pengaruh penanganan komplain yang terjadi tiap tahun di bank terhadap kepuasan nasabah yang mengajukan komplain atau keluhan. Hasil Pra Survey yang telah dilakukan umumnya nasabah menyampaikan keluhan atau komplain kepada Bank berupa pelayanan yang kurang memuaskan dan terjadinya offline, seperti misalnya, tidak ada pembagian nomor antrian untuk *Customer Service* maupun bagian *Teller*. Keluhan lainnya berupa keluhan tidak dapat melakukan penarikan via (Ajungan Tunai Mandiri) ATM baik melalui ATM dari Bank BSM ataupun dari ATM bank-bank lainnya.

Penelitian terdahulu yang membahas tentang pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada bank sudah banyak dilakukan

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara pada CS BSM KCP Pringsewu 28 Agustus 2017

tetapi terdapat perbedaan hasil dikarenakan perbedaan waktu, tempat, sampel dan lain-lain. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Yessy dan Lestari dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)” yaitu dengan hasil menunjukkan bahwa penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah tidak berpengaruh secara signifikan dijelaskan bahwa penanganan complain tidak cukup untuk mempengaruhi loyalitas nasabahnya. Penelitian tersebut terbanding terbalik dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Berliantina Rosita dan Sigit dengan judul “Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Penanganan Komplain” menunjukkan bahwa penanganan complain berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, perbedaan dengan penelitian sebelumnya dikarenakan didalam penelitian yang telah dilakukan oleh Berliantina yaitu penanganan komplain dengan memasukkan indikator keadilan didalamnya dengan begitu penanganan komplain dapat mencerminkan pelayanan secara prima dan baik yang dilakukan oleh bank.<sup>15</sup>

Tentu saja ini membuat peneliti tertarik untuk lebih meneliti lebih jauh lagi tentang kinerja bank dalam menangani komplain yang dilakukan nasabah maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Persepektif Ekonomi Islam”**.

---

<sup>15</sup>Berliantina Rosita, Sigit Indrawijaya, “*Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*” Jurnal Digest Marketing, FEBI Universitas Jambi, Vol. 1 No. 1 Juli, 2015

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

- 1 Bagaimana penanganan komplain Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu?
- 2 Bagaimana pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu?
- 3 Bagaimana Penanganan komplain dalam perspektif Islam?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai yaitu:

- 1 Mengetahui penanganan komplain di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu.
- 2 Mengetahui pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu.
- 3 Mengetahui penanganan komplain dalam perspektif Islam.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh, antara lain:

- a. Bagi BSM KCP Pringsewu: hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk pihak manajemen BSM KCP Pringsewu dalam meningkatkan pelayanan penanganan komplain pada nasabah.
- b. Bagi peneliti: hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambahkan pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan teori-teori yang di dapat pada perkuliahan

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Konsep Penanganan Komplain**

##### **1 Penanganan Komplain**

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan(customer-oriented) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.<sup>16</sup>

Ketika pelanggan mendapatkan masalah atau bahkan sedikit kecewa, maka perusahaan-perusahaan besar dengan cepat menunjukkan jati dirinya.<sup>17</sup> Pemulihan pelayanan juga bisa ditangani dengan sangat baik ketika dipandang sebagai satu kesempatan bukan sebagai suatu pilihan sulit.

Keluhan bukanlah sesuatu yang selalu dipandang negatif, tetapi juga dipandang sebagai sesuatu yang positif karena sumber pembelajaran, suatu masukan yang berharga bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja pelayanan mereka.

Hal pertama yang harus dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan adalah secepat mungkin membuat kemarahan pelanggan jadireda. Sebarkan diri dan lepaskan kekesalan dan kemarahannya terlebih dahulu. Setelah semuanya terungkap, pelanggan merasa puas sudah

---

<sup>16</sup> Berliantina, Sigit, *Op.Cit.* h. 3

<sup>17</sup> Sunarto, "Public Relations Untuk Pelayanan Publik", Wacana, Vol. 10, No.2, 2011, h.

mengeluarkan unek-unek dan menjadi rasional kembali, lalu kita berusaha untuk menyelesaikan masalah atau memberi solusi.<sup>18</sup>

Keluhan atau komplain merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi. Keluhan atau komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau ketiadaan tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.<sup>19</sup> Manajemen penanganan komplain yang efektif membutuhkan prosedur yang jelas dan terstruktur dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah serta didukung oleh sumber daya dan infrastruktur yang memadai agar dapat kinerja kerja yang memuaskan

## **2 Langkah Layanan Konsumen**

Mendapatkan hasil yang baik dalam pemberian jasa, tentu harus dibarengi dengan adanya desain dan strategi yang tepat dari perusahaan jasa bersangkutan. Beberapa langkah penting dalam layanan konsumen adalah:

### **a. Mengetahui Misi Jasa**

Sebagai tahap awal tentu harus ditetapkan misi perusahaan agar dapat menciptakan suatu komitmen dan filsafah kerja yang sama untuk mencapai misi tersebut.

---

<sup>18</sup>Fandy Tjiptono, "*Strategi Pemasaran*", (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008), h. 35

<sup>19</sup>*Ibid*, h. 37

b. Menetapkan tujuan layanan konsumen

Hal ini bermanfaat untuk menentukan unsur mana yang paling ditonjolkan agar mencapai hasil yang optimal. Tujuan pelayanan ini mencakup aktivitas sebelum transaksi, dan setelah aktivitas transaksi.

c. Strategi layanan konsumen

Strategi layanan konsumen yang ditetapkan harus mencakupi identifikasi dari segmen konsumen, jasa dan konsumen yang paling penting, serta bagaimana metode pemberian jasanya agar dapat bersaing di pasaran sekaligus merupakan keunggulan tersendiri bagi perusahaan.

d. Implementasi

Dalam implementasi layanan konsumen merupakan satu kesatuan dengan bauran pemasaran lainnya yang dimiliki oleh perusahaan. Perusahaan jasa hendaknya senantiasa berusaha beradaptasi setiap perubahan lingkungan yang terjadi terutama yang berkaitan dengan perilaku konsumen.<sup>20</sup>

### 3 Pelayanan Bank

Terjadinya keluhan pada suatu perusahaan harus ditangani dengan baik hal yang paling penting yaitu pada bidang pelayanannya. Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak, baik customer service, teller atau kasir maupun public relation. Namun, istilah customer service

---

<sup>20</sup> Rambat Lopiyoadi, A. Hamdani, "*Manajemen Pemasaran Jasa*", (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 140

digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah yang dinamakan *costumer service*.<sup>21</sup>

Fungsi *costumer service*:

a. Sebagai *Receptionist* (Resepsionis)

Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

b. Sebagai *Deskman* (Pelayanan Berkas)

Sebagai *deskman* artinya seorang *costumer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

c. Sebagai *Sales* (Penjual)

Sebagai *salesman* maksudnya *costumer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk maksudnya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.

d. Sebagai *Costumer Relation Officer* (Petugas Relasi)

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

---

<sup>21</sup> Kasmir, S.E, MM , “*Etika Costumer Service*”, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 179.



e. Sebagai *Komunikator*

Sebagai komunikator, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.<sup>22</sup>

#### 4 Faktor terjadi Komplain

Terjadinya komplain biasanya tidak terlepas dari rasa keadilan yang tidak merata yang dirasakan oleh konsumen atau nasabah. Memasukkan unsur keadilan dalam penanganan keluhan maka dapat dilihat efektivitas manajemen penanganan keluhan yang dimiliki perusahaan di mata pelanggan.<sup>23</sup>

Komplain (keluhan) dapat muncul karena berkaitan dengan berbagai keadaan keadilan. Keadilan dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### a. Keadilan Prosedural

Keadilan prosedur digambarkan sebagai penanganan keluhan yang cepat, jelas dan minim kesalahan. Sementara ketidakadilan prosedur digambarkan sebagai penanganan yang lambat, berbelit-belit dan tidak jelas. Empat elemen tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) *Accessibility* (Kemudahan), yaitu akses untuk menyampaikan keluhan mudah bagi pelanggan.

---

<sup>22</sup>*Ibid*, h. 180

<sup>23</sup> Berliantina Rosita, *Op. Cit*, h. 3

- 2) *Process Control* (Kontrol Proses), yaitu proses penanganan keluhan jelas dan dapat diikuti oleh pelanggan.
- 3) *Timing/speed* (Waktu/Kecepatan), yaitu proses penanganan keluhan cepat.
- 4) *Flexibility* (Fleksibel), yaitu prosedur perusahaan sesuai kebutuhan pelanggan.

**b. Keadilan Interaksional**

Keadilan interaksional adalah perlakuan interpersonal yang diterima pelanggan selama prosedur pengaduan berlangsung. Keadilan interaksional ini menggambarkan aspek dari kepedulian, kejelasan dan kejujuran selama proses pengaduan, seperti penjelasan dan usaha yang berarti dalam mencairkan konflik yang terjadi. Empat elemen penting dalam keadilan interaksional yaitu:

- 1) *Empathy* (Kepedulian), yaitu perhatian dan kepedulian karyawan dalam menyelesaikan masalah / keluhan pelanggan
- 2) *Effort*(Usaha), yaitu kemampuan karyawan menyelesaikan masalah / keluhan pelanggan.
- 3) *Honesty* (Kejujuran), yaitu kejujuran karyawan dalam menyelesaikan masalah pelanggan.
- 4) *Explanation* (Penjelasan), yaitu kesediaan karyawan menjelaskan kondisi sebenarnya dari masalah yang dihadapi pelanggan.

### c. Keadilan Distributif

Keadilan distributif merupakan persepsi pelanggan terhadap keadilan kompensasi/ganti rugi yang diperoleh dari proses service recovery/penanganan keluhan. Pelanggan mengharapkan kompensasi yang sebanding dengan kerugian materi maupun non materi yang mereka derita. Ada 3 poin utama yang menjadi titik berat dalam aspek ini yaitu:

- 1) *Need* (Kebutuhan), yaitu solusi yang diberikan tepat sesuai yang dibutuhkan pelanggan
- 2) *Equity* (Kewajaran), yaitu kewajaran kompensasi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan
- 3) *Equality* (Persamaan), yaitu kompensasi yang diberikan perusahaan sebanding dengan pengorbanan pelanggan.<sup>24</sup>

## B. Konsep Kepuasan Nasabah

### 1 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan dorongan utama bagi retensi dan loyalitas nasabah. Sebagian pelanggan mendasar kepuasannya semata-mata pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Kepuasan nasabah dapat diukur dengan berbagai cara antara lain: umpan balik pasar secara *volunteer*

---

<sup>24</sup>*Ibid*, h. 4

seperti komentar tertentu yang tidak diminta, survei nasabah, riset pasar dan forum diskusi pemantauan *online*.

Peningkatan kepuasan nasabah sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu banyak perusahaan akan selalu berupaya memantau kepuasan nasabah yang sangat berpengaruh yang memiliki dampak yang sangat signifikan pada perusahaan. Seperti tingkat kepuasan nasabah dapat dinilai dari kinerja yang dirasakan atau diterima dari produk dan jasa servis pendukung, serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu.<sup>25</sup>

Nasabah umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat dirasakan dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Maka kepuasan nasabah dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata nasabahnya. Jadi dapat disimpulkan dari hal diatas, bahwa kepuasan nasabah yaitu hasil yang dirasakan nasabah atas penggunaan produk atau jasa.

## **2 Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah**

Bagi sebuah perusahaan yang memprioritaskan kepuasan nasabah sebagai tujuan kesuksesan usahanya, haruslah memiliki strategi dalam mewujudkan sistem pelayanan nasabah yang baik pula. Karena dari sistem pelayanan yang baik dalam menangani keluhan-keluhan nasabah tersebutlah pengukuran tingkat kepuasan nasabah akan mudah dilakukan.

---

<sup>25</sup> Sofyan Assauri, "*Strategi Marketing*", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 11

Adapun strategi yang dapat digunakan untuk menciptakan kepuasan nasabah yang baik, diantaranya:<sup>26</sup>

**a. *Relationship Marketing* (Hubungan Penjualan)**

Yaitu strategi transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak hanya berakhir setelah penjualan selesai. Sehingga akan terjalin kemitraan dan akan menimbulkan kesetiaan yang akan berdampak pada terjalinnya hubungan bisnis ulang.

**b. *Superior Customer Service* (Kekuatan Pelayanan)**

Merupakan strategi yang menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari perusahaan pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menerapkan strategi ini haruslah memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan sumber daya manusia yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih untuk menciptakan suatu pelayanan unggul, serta memiliki usaha yang gigih untuk menciptakan suatu pelayanan yang superior.

**c. *Unconditional Guarantees atau Extra Ordinary Guarantees* (Kondisi Jaminan)**

Strategi ini menggunakan garansi untuk mengurangi resiko konsumen sebelum maupun sesudah pembelian barang atau jasa, sekaligus memaksa perusahaan yang bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dalam meraih loyalitas konsumen. Sehingga perusahaan akan selalu dinamis demi menyempurnakan mutu produk atau jasa dan kinerja yang ada.

---

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono, *Op. Cit*, h. 133

### 3 Indikator Kepuasan Nasabah

- a. Kepuasan nasabah yaitu perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi merek.<sup>27</sup> Kepuasan nasabah dapat diukur dengan 3 indikator yaitu:<sup>28</sup>

- 1) Menyampaikan hal positif berkenaan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada orang lain (*say positif thing*).

Konsumen yang merasa puas terhadap suatu pelayanan akan menyampaikan hal baik/positif kepada orang lain, konsumen yang demikian merasa bahwa perusahaan tersebut layak untuk mendapatkan citra yang baik dimata konsumen lain.

- 2) Melakukan penggunaan jasa perusahaan secara kontinyu (*continue purchasing*)

Pengalaman yang baik dan citra positif dari perusahaan atas pelayanan yang didapatkan oleh nasabah akan berdampak pada sikap kesetiaan pada perusahaan.

- 3) Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain (*recommend friend*)

Pengukuran terhadap kepuasan nasabah akan terbentuk dari sikap nasabah yang mengajak teman-temannya untuk ikut bergabung pada

---

<sup>27</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op. Cit*, h. 13

<sup>28</sup> Kenedy dan young dalam J. Supranto, "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk meningkatkan pangsa pasar)*", (Jakarta: Rinenka Cipta, 2011), h. 10

perusahaan yang telah memberikan layanan yang menjadi suatu pengalaman nasabah.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen atau nasabah tergantung oleh persepsi yang dirasakan oleh setiap individu. Sehingga kepuasan setiap nasabah baik nasabah satu dengan yang lainnya tidaklah sama. Namun pada umumnya kepuasan konsumen dapat timbul dari produk yang berkualitas, harga yang ditawarkan tidak terlalu tinggi, pelayanan yang berkualitas serta kemudahan nasabah untuk mendapatkan produk tersebut.

### **C. Bank Syariah**

#### **1 Pengertian Bank Syariah**

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuntungan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan hadist Nabi SAW.<sup>29</sup> Dengan demikian, bank syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

Membedakan antara bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariat Islam. Bank Islam adalah bank yang operasi sesuai prinsip-prinsip syariat Islam dan bank yang tatacara beroperasi mengacu kepada

---

<sup>29</sup> Muhammad, "*Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*", (Yogyakarta: UUP AMP YKPN, 2005), h. 1

ketentuan Al-Quran dan Hadist. Sementara bank yang beroperasi sesuai prinsip syariat Islam adalah bank yang dalam beroperasi sesuai prinsip islam adalah bank yang dalam beroperasiannya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.<sup>30</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, bermuamalat secara Islam itu adalah terbebas dari hal yang berkaitan dengan pelarangan praktik riba , kegiatan maisir (spekulasi), ghara (ketidak jelasan), dan terbebas dari perkara yang tidak sah, Allah SWT berfirman:

لَا تَكُونُوا بَيْنَ يَدَيْهِمْ ذِي سُلْطَانٍ يَتَأَيَّدُونَ  
بِهِمْ أَفْئِدَةً كُفِّرَتْ عَنْهُمْ أَوْ بَلَىٰ ذَلِكُمْ فَطَمَحْتُمْ سُلْطَانَكُمْ فَاتَّخَذْتُمُوهُمْ كَتَائِفَ لَّيَالٍ أَلَا تَتَذَكَّرُونَ

Artinya:” Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu.Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”(QS An-Nisa’:29)

Bank Syariah atau bank Islam memiliki keistimewaan pada pengoprasiaannya yang membuatnya berbeda dengan bank konvensional.

## 2 Dasar Hukum Perbankan Syariah

- a. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.10 tahun 1998.
- b. Undang-undang Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia.

---

<sup>30</sup> Muhammad, “Manajemen dana Bank Syariah”, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2004), h. 2



- c. Undang-undang Nomor 3 tahun 2004, tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia.
- d. Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
- e. Ketentuan perundang-undangan khususnya KUH perdata tentang perikatan dan undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- f. Peraturan-peraturan Bank Indonesia tentang Perbankan Syariah.
- g. Fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Fatwa DSN-MUI) sebagaimana fatwa tersebut dikeluarkan berdasarkan Al-Quran dan As-Sunnah/al-Hadist sebagai sumber hokum Islam.
- h. Fatwa-fatwa sebagai mahzab tentang transaksi keuangan syariah sepanjang belum ditentukan dalam fatwa dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia.
- i. Putusan-putusan Pengadilan Agama Indonesia dan putusan-putusan badan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia.
- j. Berbagai pandangn/doktrin dari para ilmuan hukum mengenai aspek-aspek hukum sebagai produk financial syariah.<sup>31</sup>

### **3 Tujuan Perbankan Syariah**

Dalam pasal 3 Undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang Bank Syariah menentukan tujuan dari perbankan syariah yaitu, perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam

---

<sup>31</sup>Sutan Remy Sjahdeni, *“Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya”*, (Jakarta:Kencana Prenadamedia Group, 2014), h. 3-4

rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

#### **4 Fungsi Bank Syariah**

Dalam beberapa literature perbankan syariah, bank syariah dengan beragam skema transaksi yang dimiliki dalam skema non-riba memiliki setidaknya empat fungsi, yaitu:

##### **a. Fungsi manajer investasi**

Fungsi ini dapat dilihat pada segi penghimpunan dana oleh bank syariah, khususnya dana mudharabah. Dengan fungsi ini, bank syariah bertindak sebagai manajer investasi dari pemilik dana dalam hal dana tersebut harus dapat disalurkan pada penyaluran yang produktif, sehingga dana yang dihimpun dapat menghasilkan keuntungan yang akan dibagihasilkan antara bank syariah dan pemilik dana.<sup>32</sup>

##### **b. Fungsi investor**

Dalam penyaluran dana, bank syariah berfungsi sebagai investor (pemilik dana). Sebagai investor, penanaman dana yang dilakukan oleh bank syariah harus dilakukan pada sektor-sektor yang diproduktif dengan resiko yang minim dan tidak melanggar ketentuan syariah.

##### **c. Fungsi social**

---

<sup>32</sup> Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawireja, “*Akuntansi Perbankan Syariah*”, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 49-50

Fungsi social bank syariah merupakan sesuatu yang melekat pada bank syariah. setidaknya ada dua instrumen yang digunakan oleh bank syariah dalam menjalankan fungsi sosialnya, yaitu instrument zakat, infak, sadaqah, dan wakaf dan instrument *qardhul hasan*.

d. Jasa Keuangan

Fungsi jasa keuangan yang dijalankan oleh bank syariah tidaklah berbeda dengan konvensional, seperti memberikan layanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji, *letter of guarantee*, *letter of credit*, dan lain sebagainya.

#### **D. Landasan Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Yessy Artanti (2010) dengan judul “Pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk dengan kepuasan nasabah sebagai variabel perantara” data-data dianalisis dengan *structural equation modeling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara penanganan keluhan tidak secara langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan. Yessy menjelaskan dalam penelitiannya bahwa keluhan sesuatu yang tidak dapat dihindari, agar tetap bertahan kompetisi, mereka harus mengubah diri terus untuk meningkatkan penanganan keluhan pelanggan sebagai penentu untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu keuntungan dapat diperoleh oleh perusahaan jika pelanggan puas, mereka akan menjadi pelanggan setia.

Penelitian yang dilakukan oleh Aulia Yumi Rosda (2015) dengan judul “Analisis pengaruh kepercayaan, komunikasi, komitmen dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Negara Indonesia Syariah kantor cabang Sudirman Pekanbaru”. Penelitian ini menggunakan metode incidental sampling dan menggunakan kuisioner dengan 100 orang responden. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hal ini berarti bahwa semua variabel bebas secara bersama-sama mampu mempengaruhi variabel terikat loyalitas pelanggan secara signifikan. Dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Hal harus dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan adalah secepat mungkin membuat kemarahan pelanggan jadi reda. Sabarkan diri dan lepaskan kekesalan dan kemarahannya terlebih dahulu. Setelah semuanya terungkap, pelanggan merasa puas sudah mengeluarkan unek-unek dan menjadi rasional kembali, lalu kita berusaha untuk menyelesaikan masalah atau memberi solusi.

Penelitian yang dilakukan oleh Anindhya Budiarti (2009) dengan judul “Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank umum syariah di Surabaya” Teknik analisis yang digunakan untuk menjawab Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modelling* atau SEM) dengan menggunakan paket program AMOS 4,01 dan SPSS versi 14,00. Hasil pengujian menunjukkan nilai CR sebesar 2,434 dengan nilai probabilitas sebesar 0,015 ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa penanganan keluhan memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa diduga penanganan keluhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank umum syariah di Surabaya terbukti kebenarannya dan dapat diterima. bahwa suatu perusahaan yang melakukan penanganan keluhan dapat mengubah konsumen yang mengeluh menjadi konsumen yang merasa puas dan setia menggunakan jasa layanan perusahaan. Kepuasan dirasakan langsung oleh konsumen melalui penanganan yang cepat dan tepat atau keluhan-keluhan yang mereka kemukakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya “Pengaruh Penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah” menjelaskan pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah. Sampel adalah nasabah Bank BRI dengan ukuran sampel 100 responden. Penarikan sampel menggunakan teknik random sampling. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan baik hubungan simultan maupun parsial. Probabilitas pengaruh ketiga variabel terhadap kepuasan nasabah adalah *procedural justice* (0,001), *interactional justice* (0.043), dan *distributive justice* (0,000). Dengan demikian, disarankan agar organisasi menginternalisasi penanganan keluhan sebagai kompetensi penting. menemukan bahwa penanganan komplain harus berbasis kepuasan pelanggan sebagai tujuan dari aktivitas bisnis. Selanjutnya dikatakan bahwa sebelum perusahaan mencapai tujuan tersebut maka langkah terbaik adalah mengkaji kembali apa yang membuat pelanggan puas. Poin penting dari hasil ini adalah

penelitian menggambarkan yang mempengaruhi sinergi yang positif antara mutu layanan, penanganan komplain dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan pijakan penting bahwa implementasi dan hasil kepuasan ditentukan dari implementasi dan hasil penanganan komplain.

Penelitian yang dilakukan oleh Virnanda Tiara Seffy (2016) dengan judul Komplain dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus: PT. Garuda Indonesia Palembang), Penelitian dimulai dengan penyebaran kuisioner, yang kemudian dilakukan pengolahan statistik deskriptif, dan dilakukan pengujian keterkaitan antara kualitas pelayanan, komplain, kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan variabel komplain tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian terdahulu yang membahas tentang penanganan komplain dan perbedaan dengan penelitian ini adalah penulis memfokuskan penanganan komplain terjadi ada unsure ketidakadilan yang dirasakan konsumen/nasabah dan unsur keadilan menjadi indikator dalam penanganan komplain. Sedangkan untuk variabel kepuasannya tergantung oleh persepsi

yang dirasakan oleh setiap individu. Sehingga kepuasan setiap nasabah baik nasabah satu dengan nasabah lainnya tidaklah sama.

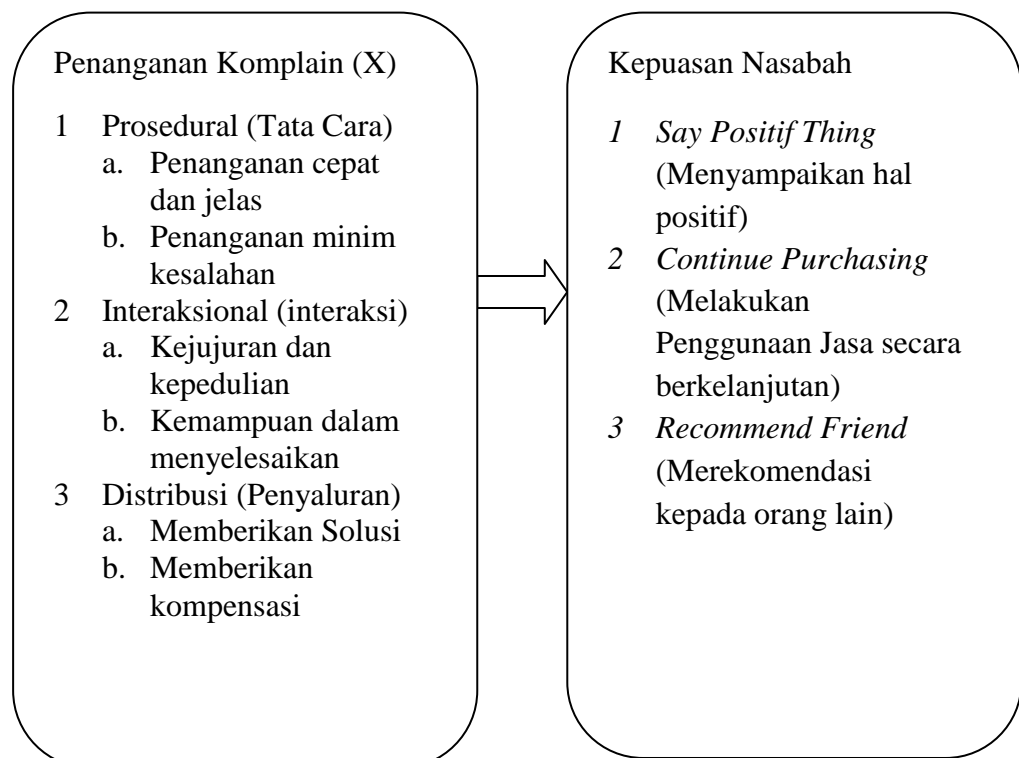
#### E. Kerangka Pikir

Fenomena perbankan yang ada sekarang ini adalah maraknya persaingan dalam jasa perbankan. Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian adalah tentang pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah yang terjadi di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu.

Gambar 1 menyajikan kerangka pemikiran teoritis untuk pengembangan hipotesis pada penelitian ini yang didapat dari sumber-sumber yang telah dikumpulkan dan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan diatas.

**Gambar 1**

#### **Kerangka Pikir**



## F. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang didefinisikan dengan baik mengenai karakter populasi. Ada dua macam hipotesis yang dibuat dalam suatu percobaan penelitian yaitu hipotesis nol dan hipotesis alternative. Hipotesis nol menyatakan tidak adanya perbedaan antara dua variabel, atau tidak adanya pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Hipotesis alternative menyatakan adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y atau adanya perbedaan antara dua kelompok.<sup>33</sup>

Hipotesis ini didukung oleh salah satu dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Berliantina Rosita yang menyatakan bahwa menemukan penanganan komplain harus berbasis kepuasan pelanggan sebagai tujuan dari aktivitas bisnis. Selanjutnya dikatakan bahwa sebelum perusahaan mencapai tujuan tersebut maka langkah terbaik adalah mengkaji kembali apa yang membuat pelanggan puas. Poin penting dari hasil ini adalah penelitian menggambarkan yang mempengaruhi sinergi yang positif antara mutu layanan, penanganan komplain dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan pijakan penting bahwa implementasi dan hasil kepuasan ditentukan dari implementasi dan hasil penanganan komplain. Dari hasil penelitian bahwa menunjukkan penanganan komplain berpengaruh positif dengan tingkat kepuasan nasabah.

Perbedaan dengan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Berliantina yaitu terdapat pada Variabel X pada penelitiannya

---

<sup>33</sup> Suharsimi Arikunto, *"Prosedur Suatu Pendekatan Praktik"*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 112-113



Variabel X yaitu penanganan komplain dipecah kembali untuk difokuskan pada nilai keadilan, tetapi pada penelitian yang sekarang akan memfokuskan pada nilai-nilai keluhannya saja agar lebih jelas dalam menerangkan nilai-nilai keluhannya.

Maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

$H_0$ : Tidak adanya pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu

$H_1$ : Adanya pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Pendekatan, Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu metode *positivistik* karena berlandaskan pada filsafat *positivisme*. Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.<sup>34</sup>

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*). Jika dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang memaparkan data yang didapatkan di lapangan dan selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan pendekatan landasan teori yang ada sebagai pijakan dalam menganalisis. Selain itu peneliti menggunakan penelitian kepustakaan guna membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Penelitian itu juga bersifat asosiatif, yaitu penelitian yang memiliki sifat hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>35</sup> Asosiatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ada tidaknya pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dalam persepektif ekonomi islam.

---

<sup>34</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, ctk 21, (Bandung: Alfabet 2014), h. 7

<sup>35</sup>Sugiyono, *Loc.Cit*

## B. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

- 1 Data primer, data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memerhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.<sup>36</sup> Data yang diperoleh langsung dari penelitian di lapangan, yang sumbernya dari responden, dan hasil kuesioner dengan pihak yang bersangkutan.
- 2 Data sekunder, data yang dapat diperoleh dari sumber internal maupun eksternal. Data sekunder internal ada yang tersedia dalam format siap pakai (seperti yang diperoleh dari *management dicision support system*) maupun dalam bentuk yang masih harus diolah lebih lanjut (informasi-informasi yang tersedia dalam faktor penjualan),<sup>37</sup> yaitu data yang diperoleh dari, buku-buku, jurnal, teks, majalah brosur, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan penanganan komplain dan kepuasan.

## C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian.<sup>38</sup> Populasi yang diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan. Adapun yang menjadi populasi dalam

---

<sup>36</sup>Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers 2013), h. 103

<sup>37</sup>*Ibid*, h. 105

<sup>38</sup>*Ibid*, h.. 161

penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu yang berjumlah 549 orang pada tahun 2017.

Sampel adalah sebagian individu yang diselidiki dari keseluruhan individu penelitian.<sup>39</sup>Sampel yang baik yaitu sampel yang memiliki populasi atau yang representatif artinya yang menggambarkan keadaan populasi atau yang mencerminkan populasi secara maksimal tetapi walaupun mewakili sampel bukan merupakan duplikat dari populasi. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan sampel pada nasabah aktif Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu.

Dalam mengetahui jumlah sampel dari suatu populasi maka dapat diketahui dengan rumus slovin:<sup>40</sup>

$$S = \frac{N}{N + 1 (e)^2}$$

Keterangan:

S : Sampel

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan (*error level*) 10%

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam

---

<sup>39</sup>Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 107

<sup>40</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers 2011), h. 78

populasi itu.<sup>41</sup> Jadi yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang beresiko dalam terjadi kasus komplain yang telah terjadi pada nasabah produk Tabungan BSM, Tabungan BSM Simpatik, TabunganKu BSM, Tabungan Berencana BSM, Tabungan Investa Cendekia BSM, Tabungan Kurban BSM, Tabungan Pensiun BSM, Tabungan Dolar BSM di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dengan berjumlah nasabah 549 orang sampai tahun 2018 sehingga dapat dimasukkan dengan rumus *Slovin*, yaitu:

$$n = \frac{549}{549 + 1 (0,10)^2}$$

$$n = 84,6$$

Maka dengan sudah ditentukan bahwa jumlah sampel adalah 84,6 dibulatkan menjadi 85 orang sampel.

#### **D. Teknik Pengumpulan data**

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain :

##### **1 Observasi**

Observasi yaitu melakukan penelitian menggunakan pengamatan dan ingatan dari kejadian di lapangan yang terjadi. Observasi dilakukan pada saat pra survey dengan mengamati kejadian yang terjadi sesuai dengan kejadian di lapangan yaitu di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu. Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi *Nonpartisipan*,<sup>42</sup> yaitu peneliti tidak terlibat dari kegiatan pada Bank

---

<sup>41</sup>Sugiono (2014), *Op.Cit*, h 82

<sup>42</sup>*Ibid*, h. 145

Syariah Mandiri KCP Pringsewu. Peneliti hanya mencatat, menganalisa dan selanjutnya membuat kesimpulan berdasarkan kejadian di lapangan.

## 2 Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman dalam wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.<sup>43</sup> Wawancara yang dilakukan pada *Customer Service* untuk mengetahui jenis apa saja komplain oleh nasabah terhadap BSM KCP Pringsewu.

## 3 Kuesioner

Kuesioner merupakan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>44</sup> Maka dari populasi yang telah dipilih sebagai responden akan diberikan kumpulan pernyataan yang diharapkan dapat menggambarkan dan mengukur dari variable-variabel penelitian.

## E. Pengukuran Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup>*Ibid*, h. 140

<sup>44</sup>Sugiyono (2014), *Op.Cit*, h. 142

<sup>45</sup>Sugiyono *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabet 2010), h. 146

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, penulis menggunakan metode skala *Likert*.<sup>46</sup>

Dalam pengukuran pengaruh karakteristik penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah, digunakan 4 skala tingkat (*Likert*), yang terdiri dari 4 tingkatan sebagai berikut :

**Tabel 1**

**Skala Likert**

Jawaban	Skor Favorable
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Data Sekunder Sugiyono 2014*

## **F. Devinisi dan Indikator Penelitian**

### **1 Penanganan Komplain (Variabel X)**

Efektivitas manajemen penanganan keluhan yang dimiliki perusahaan di mata pelanggan dengan memasukkan unsur keadilan dalam penanganan keluhan maka dapat dilihat beberapa indikator yang menjadi tolak ukur dalam penanganan komplain.<sup>47</sup>

#### **a. Keadilan Prosedural**

<sup>46</sup>*Ibid*, h. 132

<sup>47</sup>Berliantina Rosita, Sigit Indrawijaya, *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*” Jurnal Digest Marketing, FEBI Universitas Jambi, Vol. 1 No. 1 Juli, 2015, h. 2

Keadilan prosedur yang cepat, jelas dan minim kesalahan.

b. Keadilan Interaksional

Perlakuan interpersonal yang diterima pelanggan selama prosedur pengaduan berlangsung.

c. Keadilan Distribusi

Persepsi pelanggan terhadap keadilan kompensasi yang diperoleh.

2 Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari sesuatu produk yang diharap-harapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan/nasabah tidak puas sebaliknya jika memenuhi harapan maka pelanggan/nasabah akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas.<sup>48</sup> Kepuasan nasabah dapat diukur dengan 3 indikator yaitu:<sup>49</sup>

a. Menyampaikan hal positif (*Say positif thing*)

Konsumen yang merasa puas terhadap suatu pelayanan akan menyampaikan hal baik/positif kepada orang lain, konsumen yang demikian meras bahwa perusahaan tersebut layak untuk mendapatkan citra yang baik dimata konsumen lain.

b. Melakukan penggunaan jasa perusahaan secara berkelanjutan (*continue purchasing*).

---

<sup>48</sup> Philip Kotler dan Kevin Lana Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 2008, h. 13

<sup>49</sup> Kenedy dan Young dalam J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk meningkatkan pangsa pasar)*, (Jakarta: Rineka, 2011), h. 10



Pengalaman yang baik dan citra positif dari perusahaan atas pelayanan yang didapat oleh nasabah akan berdampak pada sikap kesetiaan pada perusahaan

c. Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain (*recommend friend*)

Pengukuran terhadap kepuasan nasabah akan terbentuk dari sikap nasabah yang mengajak teman-temannya untuk ikut bergabung pada perusahaan yang telah memberikan layanan yang menjadi suatu pengalaman nasabah.

**Tabel 2**  
**Operasional Variabel**

<b>Operasional Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kuesioner</b>
Variabel Independen (X) Penanganan Komplain	1 Keadilan Prosedural (tata cara) a. Penanganan cepat dan jelas b. Minim Kesalahan	1 Penanganan prosedural komplain pada Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu cepat dan jelas 2 Penanganan procedural komplain komplain pada Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu tepat dan minim dari kesalahan penanganan.
	2 Keadilan Interaksional (interaksi) a. Kejujuran dan kepedulian b. Kemampuan dalam menyelesaikan	3 Penanganan procedural komplain komplain pada Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu memiliki rasa jujur dan peduli terhadap nasabah 4 Kemampuan pegawai Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu dalam menyelesaikan masalah cepat dan tepat
	3 Keadilan Distribusi a. Memberikan Solusi b. Memberikan Kompensasi	5 Pegawai Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu memberikan solusi yang tepat pada nasabah yang mengalami masalah 6 Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu memberikan kompensasi yang sesuai pada nasabah yang mengalami masalah
Variabel	1 <i>Say Positif Thing</i>	7 Saya puas dengan penanganan

Dependen (Y) Kepuasan Nasabah	(Menyampaikan hal positif)	komplain yang cepat dan tepat yang diberikan Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu <b>8</b> Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu yang sesuai harapan
	2 <i>Continue Purchasing</i> (Melakukan penggunaan jasa secara berkelanjutan)	<b>9</b> Saya yakin bahwa keputusan saya menjadi nasabah Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu merupakan keputusan yang terbaik <b>10</b> Saya puas dengan penanganan komplain yang membuat saya merasa tenang untuk menggunakan layanan Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu untuk kedepannya.
	3 <i>Recommend Friend</i> (Merekomendasikan kepada orang lain)	<b>11</b> Saya merekomendasikan kepada keluarga, teman, atau rekan kerja saya untuk menjadi nasabah Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu. <b>12</b> Saya merasa senang memperkenalkan Bank syariah Mandiri KCP Pringsewu kepada orang lain.

## G. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode:

### 1 Uji Validitas dan Realibilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur suatu sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikaor

dengan skor konstruk. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 16.0. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel.<sup>50</sup>

#### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, *Repeated Measure* atau pengukuran ulang dan *One shot* atau pengukuran sekali saja.<sup>51</sup> Penelitian ini menggunakan pengukuran sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pernyataan. Untuk mengukur pada penelitian agar dapat dikatakan reliabel dengan uji statistik *Cronbach Alpha* pada SPSS 16.0. Suatu konstruk dikatakan jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,70$ .<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup>Imam Ghazali, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*” (Semarang: Universitas Diponegoro 2013), h. 53

<sup>51</sup>*Ibid*, h.47-48

<sup>52</sup>*Ibid*, h. 48

## 2 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau penyakit Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.<sup>53</sup> Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan SPSS 16.0. Pengujian hipotesis sebagai berikut:

$H_0$ : Distribusi populasi normal, jika probabilitas  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima

$H_1$ : Distribusi Populasi tidak normal, jika probabilitas  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak.<sup>54</sup>

## 3 Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis ini digunakan untuk menjawab hipotesis yang sudah dibuat sebelumnya. Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

- 1) Membuat garis linear sederhana

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

$Y$  : Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

---

<sup>53</sup>*Ibid*, h. 156

<sup>54</sup>Kadir, "Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan program SPSS/Lisrel dalam penelitian" (Jakarta, Rajawali Pers 2015), h. 156

X : Variabel independen (penanganan komplain)

a : Konstanta, nilai Y jika X : 0

b : koefesien regresi linear sederhana

2) Mencari koefesien determinasi dari X dengan Y

$$r^2(x1y) = \frac{a_1 \sum X Y}{\sum Y^2}$$

$r^2(x1y)$  = Koefesien determinasi X dengan Y

a = Koefesien predictor X

$\sum X.Y$  = Jumlah Produk X dengan Y

Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika nilai t hitung > t tabel, maka hipotesis alternatif (Ha) diterima  
yaitu variable penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
- b) Jika nilai t hitung < t tabel, maka hipotesis alternatif (Ha) ditolak.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu**

##### **1 Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu**

Merujuk pada latar belakang sejarahnya, untuk mendirikan Bank Syariah Mandiri Berawal dari akuisisi PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk., terhadap Bank PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk dipangggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.<sup>55</sup>

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank

---

<sup>55</sup> Website Resmi PT. Bank Syariah Mandiri dapat diakses di: [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

(Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan Syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi Syariah (dual banking system).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 september 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/

1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 1 November 1999. Bank Syariah Mandiri adalah lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan Prinsip Syariah Islam. Bank Syariah Mandiri tidak menggunakan perangkat bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada nasabahnya (Shahibul Maal).<sup>56</sup>

**Visi:**

“Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia”

**Misi:**

- 1 Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2 Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- 3 Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 4 Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan
- 5 Mengembangkan nilai-nilai Syariah universal.<sup>57</sup>

## **2 Letak Geografis Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pringsewu**

Kantor Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung terletak sangat strategis lebih tepatnya di pinggir jalan utama dan mudah dilalui oleh

---

<sup>56</sup>*Ibid*

<sup>57</sup>*Ibid*



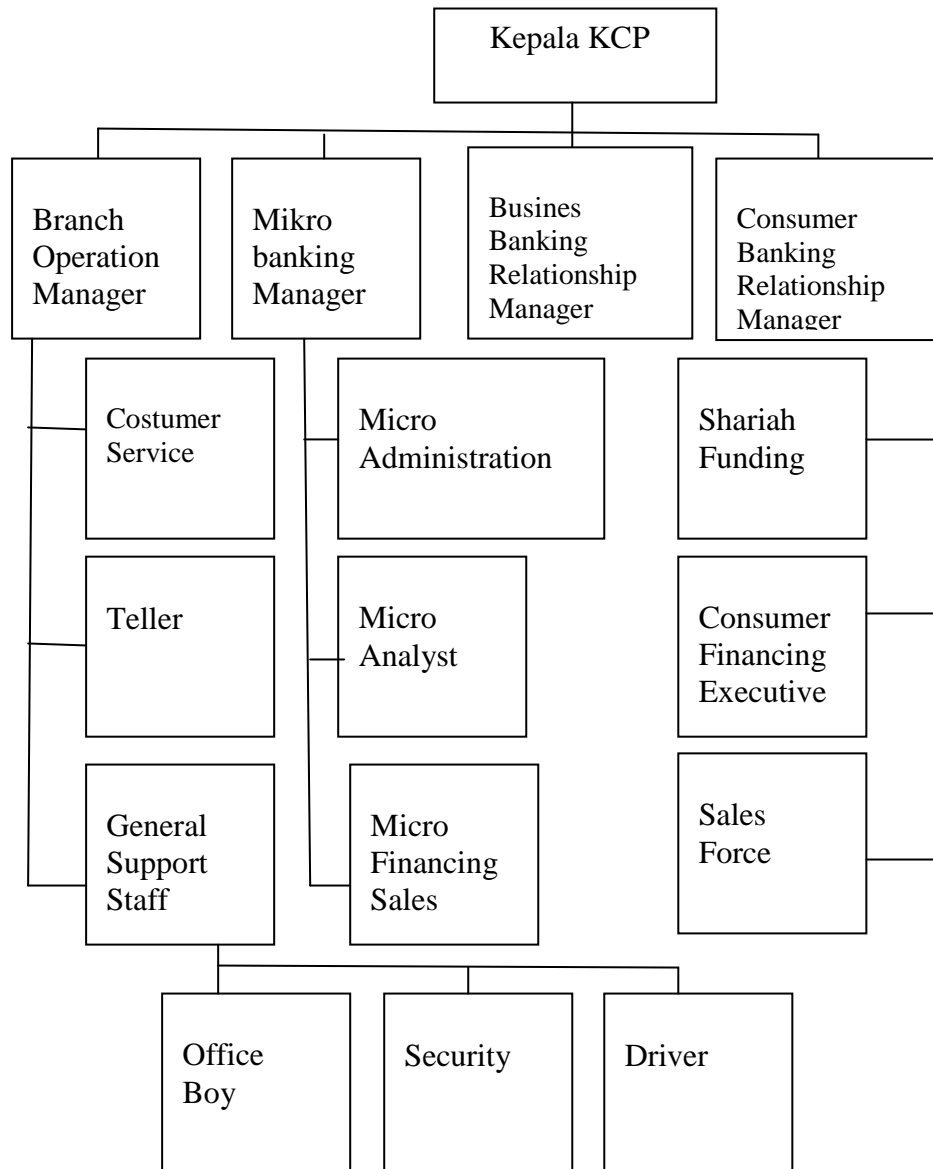
kendaraan umum maupun pribadi dari arah Bandar Lampung, Talang Padang, Sukoharjo, maupun Ambarawa, tempatnya yang terletak di Jl. Ahmad Yani No. 130 Pringsewu yang berdampingan dengan klinik Dr. Nungchik Rahman / Dokter spesialis anak. Dikatakan strategis karena tempat ini berada di jalan utama yang pasti dilewati kendaraan-kendaraan umum Kantor Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu berada di pusat kota yang dekat dengan pasar, terminal bus, sekolah serta pusat perbelanjaan. Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu sudah berdiri sejak tahun 2006 hingga saat ini yang memungkinkan Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu untuk terus mempertahankan lokasi yang sangat strategis ini.

**Alamat Perusahaan**

Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Mandiri Pringsewu  
Jl. Ahmad Yani No. 130 Kec. Pringsewu Kab. Pringsewu, 35373  
Telp. (0729) 22233, 23033  
Fax. (0729) 23574

### 3 Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu

#### Lampung



Sumber: Wawancara pada CS Bank Syariah Mandiri Pringsewu

Adapun tugas dari setiap bagian karyawan/karyawati PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu antara lain:

a. Kepala KCP (Branch Manager)

- 1) Mengkoordinir seluruh kegiatan unit sesuai dengan program kerja dan besarnya anggaran yang telah ditetapkan.
- 2) Menyelenggarakan koordinasi terhadap kegiatan-kegiatan di kantor unit serta mengajukan sistem prosedur penyelenggara di kantor unit
- 3) Bertanggung jawab atas kebenaran penelitian perhitungan transaksi Perbankan di kantor unit.
- 4) Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan peningkatan mutu pegawai unit kerja.
- 5) Membuat laporan berkala kepada Dewan Direksi Cabang.

b. Marketing

- 1) Consumer Business Relationship Manager
  - a) Memasarkan Produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
  - b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah exiting.
  - c) Menyalurkan pembiayaan kepada nasabah diatas nominal 100 juta.
  - d) Mengadakan kegiatan sosialisasi baik pemerintah maupun swasta.
  - e) Pembiayaan pensiunan.

f) Kepengurusan untuk talangan haji.

2) Micro banking Manager

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah exiting
- c) Mengkoordinir Micro Analist, Micro Administration, Micro Financing Sales untuk bekerja dengan profesional.
- d) Bertanggung jawab atas tercapainya target yang telah ditentukan.

3) Micro Analist

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah atau nasabah exiting.

4) Micro Financing Sales

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah atau nasabah exiting.
- c) Menyalurkan pembiayaan <100 juta.
- d) Menjaga kualitas pembiayaan yang telah diberikan agar tetap baik.
- e) Membantu nasabah untuk mendapatkan informasi tentang pembiayaan.

5) Sharia Founding Executif

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah atau nasabah exiting.
- c) Maintenance nasabah Bank Syariah Mandiri.
- d) Menghimpun dana nasabah baik itu untuk tabungan biasa, tabungan giro, deposito, ataupun saham.
- e) Memfasilitasi berkaitan dengan dana untuk menjadi bagian Bank Syariah Mandiri.

6) Micro administration

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik terhadap calon atau nasabah exiting.
- c) Melakukan verifikasi kelengkapan data.
- d) Membuat laporan pembiayaan kepada Bank Indonesia.
- e) Menyiapkan dokumen legal pembiayaan.
- f) Melakukan data entry pembiayaan disistem Integrated Bank System Modules.

**c. Operasional**

1) Branch Operation Manager

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik terhadap calon atau nasabah exiting.

- c) Bertanggung jawab dioprasional misalnya (Teller, Customer Service, Back Office dan Satuan Keamanan).

## 2) General Support Staff

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah exiting.
- c) Membuat laporan dan entry data transaksi.
- d) Bertanggung jawab atas alat tulis kantor.
- e) Bertanggung jawab atas nasabah yang akan mentransfer.
- f) Memberikan pelayanan kepada seluruh pegawai.
- g) Mengurusi pengeluaran kas kecil.
- h) Mengurusi tentang kepegawaian.
- i) Mengurusi tentang oprasional kantor.

## 3) Teller

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah exiting.
- c) Melakukan pencairan dana nasabah sesuai dengan penarikan.
- d) Menerima setoran sesuai slip setoran
- e) Mengelola arsip, dokumen serta surat-surat yang berkaitan dengan teller.

## 4) Customer Service

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.

- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah exiting termasuk dalam menangani komplain nasabah diawal.
- c) Melayani nasabah yang akan membuka rekening.
- d) Mengenalkan produk dan jasa kepada nasabah.
- e) Handling Complain untuk kesulitan yang dihadapi nasabah.
- f) Membuat rekening koran.

#### 5) Security

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah exiting.
- c) Menyambut tamu.
- d) Melayani nasabah.
- e) Memastikan kendaraan nasabah terparkir dengan aman.
- f) Mengambil tindakan keamanan.
- g) Memberikan pelayanan kepada seluruh pegawai.

#### 6) Driver

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Mengantarkan karyawan Bank Syariah Mandiri yang berkeperluan diluar.
- c) Menjaga dan merawat mobil Bank Syariah Mandiri.

#### 7) Office Boy

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Menjaga kebersihan kantor.

- c) Memberikan pelayanan kepada seluruh karyawan.<sup>58</sup>

## B. Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian

Dalam bab ini penulis akan menganalisis data yang telah terkumpul, data yang telah dikumpulkan tersebut berupa hasil jawaban responden untuk mengetahui pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu dengan subjeknya yaitu Nasabah Bank Syariah Mandiri sebanyak 85 pelaku.

Penelitian ini dilakukan selama 2 minggu. Penelitian. Penulis menemui langsung nasabah Bank Syariah Mandiri yang datang ke Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu sebab apabila ada nasabah yang kurang mengerti dan ada yang ingin ditanyakan dalam kuesioner dapat penulis jelaskan secara langsung. Nasabah yang penulis temui bermacam-macam usia, tingkat pendidikan, pekerjaan responden, lama menjadi nasabah dan jenis kelamin. Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator-indikatornya, disajikan dalam uraian berikut:

## C. Karakteristik Responden

### 1 Jenis Kelamin Responden

**Tabel 3.1**

Tabel Jenis Kelamin Responden Bank Syariah Mandiri

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	35	42%
2	Perempuan	50	58%
Total		85 orang	100%

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2018

---

<sup>58</sup> *Ibid*



Dari hasil perhitungan kuesioner yang telah disebar kepada 85 orang yang merupakan nasabah tetap Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu menunjukkan bahwa sebanyak 35 orang laki-laki atau sebesar 42% dan sebanyak 50 orang atau sebesar 58% adalah perempuan.

## 2 Usia Responden

**Tabel 3.2**

Tabel Usia Responden Bank Syariah Mandiri

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<20	5	5%
2	20-30	42	49%
3	31-40	10	13%
4	>41	28	33%
Total		85 orang	100%

Sumber: Data Primer diolah pada Tahun 2018

Dari hasil perhitungan kuesioner yang telah disebar kepada 85 orang yang merupakan nasabah tetap Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu menunjukkan responden yang berusia <20 tahun berjumlah 5 orang atau sebesar 5%. Responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 42 orang atau sebesar 49%. Responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 13 %. Responden yang berusia >41 tahun sebanyak 28 orang atau sebesar 33%.

## 3 Tingkat Pendidikan Responden

**Tabel 3.3**

Tabel Tingkat Pendidikan Responden Bank Syariah Mandiri

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA/ sederajat	45	53%
4	Perguruan Tinggi	40	47%
Total		85 orang	100%

Sumber: Data Primer Diolah pada Tahun 2018

Dari hasil perhitungan kuesioner yang telah disebar kepada 85 orang yang merupakan nasabah tetap Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu menunjukkan responden dengan tingkat pendidikan SD dan SMP tidak ada atau nol. Responden yang tingkat pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 45 orang atau 53%. Responden yang tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 40 orang atau 47%.

#### 4 Pekerjaan Responden

**Tabel 3.4**  
Tabel Pekerjaan Responden Bank Syariah Mandiri

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai Negeri Sipil	18	21%
2	Karyawan Swasta	7	8%
3	Pelajar/Mahasiswa	28	33%
4	Wiraswasta	15	17%
5	Ibu Rumah Tangga	3	3%
6	Lain-lain	14	18%
Total		85 orang	100%

Sumber: Data Primer diolah pada Tahun 2018

Dari hasil perhitungan kuesioner yang telah disebar kepada 85 orang yang merupakan nasabah tetap Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu menunjukkan responden dengan tingkat pekerjaan. Responden dengan pekerjaan pegawai negeri sipil sebanyak 18 orang atau 21%. Responden dengan pekerjaan Karyawan Swasta sebanyak 7 orang atau 8%. Responden dengan tingkat pelajar atau mahasiswa sebanyak 28 atau 33%. Responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 15 orang atau 17%. Responden dengan pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 3 orang atau 3%. Responden dengan status pekerjaan lain-lain sebanyak 14 orang atau 18%.

## 5 Responden Lama Menjadi Nasabah

**Tabel 3.5**  
Tabel Responden Lama Menjadi Nasabah

No	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Persentase
1	<1 tahun	10	12%
2	2-3 tahun	28	33%
3	4-5 tahun	13	15%
4	>5 tahun	34	25%
Total		85 orang	100%

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2018

Dari hasil perhitungan kuesioner yang telah disebar kepada 85 orang yang merupakan nasabah tetap Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu menunjukkan responden dengan tingkat lama menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu. Responden dengan tingkat lama menjadi nasabah <1 tahun sebanyak 10 orang atau 12%. Responden dengan tingkat lama menjadi nasabah 2-3 tahun sebanyak 28 orang. Responden dengan tingkat lama menjadi nasabah 4-5 tahun sebanyak 13 orang atau 15%. Responden dengan tingkat lama menjadi nasabah >5 tahun sebanyak 34 orang atau 25%.

### D. Analisis Data

#### 1 Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah

##### a. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

##### 1) Variabel X (Penanganan Komplain)

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel penanganan komplain dapat dilihat berdasarkan tabel.

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel**  
**Penanganan Komplain**

No	Pernyataan	SS		SS		TS		ST		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X.1	27	31%	58	68%	10	11%	0	0	85	100
2	X.2	10	11%	65	78%	9	10%	1	1%	85	100
3	X.3	15	17%	52	61%	18	22%	0	0	85	100
4	X.4	12	14%	49	57%	24	29%	0	0	85	100
5	X.5	9	10%	58	68%	17	21%	1	1%	85	100
6	X.6	15	17%	56	67%	14	16	0	0	85	100

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

2) Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel kepuasan dapat dilihat berdasarkan pada tabel:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel**  
**Kepuasan Nasabah**

No	Pernyataan	SS		SS		TS		ST		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y.1	29	34%	50	58%	6	8%	0	0	85	100
2	Y.2	33	38%	44	53%	7	8%	1	1%	85	100
3	Y.3	45	54%	34	40%	6	7%	0	0	85	100
4	Y.4	45	54%	31	37%	8	9%	1	1%	85	100
5	Y.5	41	48%	38	44%	6	8%	0	0	85	100
6	Y.6	36	42%	48	57%	1	1%	0	0	85	100

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

**b. Uji Validitas dan Realibilitas**

1) Uji Validitas

UUji tingkat validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table untuk *degree of freedom*(df)=  $n-2$ , dalam penelitian ini jumlah sample ( $n$ )= 85 dan besarnya df=  $85-2= 83$ , dan alpha 0,05 di dapat  $r$  table 0,1796 (dengan uji dua sisi).

**Tabel 5**  
**Uji Validitas**

Variabel	Item	<i>Corrected item total correlation (r hitung)</i>	r tabel	keterangan
Variabel Penanganan Komplain (X)	X.1	0,514	0,1796	valid
	X.2	0,636	0,1796	valid
	X.3	0,564	0,1796	valid
	X.4	0,515	0,1796	valid
	X.5	0,683	0,1796	valid
	X.6	0,667	0,1796	valid
Variabel Minat Transaksi (Y)	Y1	0,721	0,1796	valid
	Y.2	0,728	0,1796	valid
	Y.3	0,673	0,1796	valid
	Y.4.	0,765	0,1796	valid
	Y.5	0,743	0,1796	valid
	Y.6	0,570	0,1796	valid

Sumber: Data Primer (kuesioner) diolah 2018

Dari tabel 11 diatas terlihat bahwa r hitung pada kolom *corrected item-total correlation* untuk masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dan positif dibandingkan r tabel untuk  $df = 85 - 2 = 83$  dan *alpha* 0,05 dengan uji dua sisi di dapat r tabel sebesar 0,1796 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator valid.

## 2) Uji Realibitas

Uji reliabel adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60. Adapun hasil dari pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *one shot* atau pengukuran sekali saja yang dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 6.1**  
**Uji Realibitas Variabel X**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.635	6

Sumber: Data primer (kuesioner) diolah 2018

Dari keterangan pada tabel 6.1 diatas diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* > 0,60, dengan demikian variabel X dikatakan reliabel atau handal.

**Tabel 6.2**  
**Uji Realibitas Variabel Y**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.794	6

Sumber: Data primer (kuesioner) diolah 2018

Dari keterangan pada tabel 6.2 diatas diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* > 0,60, dengan demikian variabel Y dikatakan reliabel atau handal.

### 3) Uji Normalitas

Maksud data terdistribusi secara normal adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal. Sampel penelitian diujidengan pengujian Kolmogorov-Smirnov menggunakan SPSS 16.0 untuk mengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah,  $H_0$ : Distribusi populasi normal, jika probabilitas > 0,05,  $H_0$  diterima

dan  $H_a$ : Distribusi Populasi tidak normal, jika probabilitas  $< 0,05$ ,  
 $H_0$  ditolak.

Hasil uji normalitas dapat ditunjukkan pada tabel 7 berikut :

**Tabel 7**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.27739921
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.078
	Negative	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.130
Asymp. Sig. (2-tailed)		.156
a. Test distribution is Normal.		

Berdasarkan hasil uji normalitas tabel 7 diatas, didapatkan nilai signifikansi pada baris *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,156 atau dapat ditulis sebagai nilai probabilitas ( $p$ -value) = 0,156  $>$  0,05 atau  $H_0$  diterima, menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

### c. Hasil Uji Hipotesis

#### 1) Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independen terhadap variabel terikat atau variabel

dependen. Hasil regresi sederhana pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7**  
**Analisis Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	9.102	2.127		4.280
	Penanganan Komplain	.627	.119	.501	5.277
					Sig.
					.000
					.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer diolah pada tahun 2018

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.501 <sup>a</sup>	.251	.242	2.291

a. Predictors: (Constant), Penanganan Komplain

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan mengenai hubungan antara penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah, dimana artinya nilai  $a = 9,102$  jika penanganan komplain adalah 0 maka tingkat kepuasan sebesar 9,102.

Adapun koefesien regresi variabel penanganan komplain sebesar 0,627 artinya jika penanganan komplain mengalami peningkatan sebesar 1% maka tingkat kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 62,7%.



Sedangkan pada tabel *model summary* dapat diketahui bahwa nilai  $R^2 = 0,251$  atau 25,1%. Dengan adanya nilai  $R^2$  sebesar 25,1% berarti variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 25,1% sedangkan sisanya sebesar 74,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam *model summary*, sejujurnya dengan hasil uji t yang disajikan variabel independen berpengaruh signifikan. Maka dapat terlihat bahwa hubungan antara penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah sangat kecil. Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,102 + 0,251 X$$

## 2) Uji Koefisien Regresi Sederhana (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi pada penanganan komplain signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil dalam pengujian ini dapat dilihat pada tabel 7 dari hasil uji regresi sederhana diatas:

sebelum menyimpulkan pada hipotesis yang diterima atau ditolak, terlebih dahulu menentukan t tabel dengan tingkat signifikan 5 % :  $\alpha = 2,5\%$  (Uji 2 sisi) dan derajat kebebasan (df)  $n - k - 1$  atau  $85 - 1 - 1 = 83$ . Dengan pengujian dua sisi tersebut hasil yang diperoleh untuk t tabel sebesar 1,988. Sedangkan untuk t hitung pada variabel penanganan komplain sebesar 5,277. Berdasarkan

hasil tersebut maka pada variabel penanganan komplain  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $5,277 > 1,988$  kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah.

berdasarkan tingkat signifikan  $< 0,05$  dan hasil dari uji regresi, peneliti memperoleh  $0,000$  dimana  $< 0,05$  dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi secara statistic dan sesuai dengan hipotesis bahwa jika  $H_1$  diterima berarti terdapat pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah secara signifikan.

**Tabel 8.1**  
**Hasil Uji t**

Variabel	Nilai R					Koef.	Konst.	Ket
	R	R Square	r tabel	t Hitung	t Tabel			
X-Y	0,501	0,251	0,1796	5,277	1,988	0,627	9,102	Terdapat Pengaruh

### 3) Uji Koefesien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 8.2**  
**Hasil Uji  $R^2$**

Variabel	Nilai R					Koef.	Konst.	Ket
	R	R Square	r tabel	t Hitung	t Tabel			
X-Y	0,501	0,251	0,1796	5,277	1,988	0,627	9,102	Terdapat Pengaruh

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2018

Berdasarkan pada hasil tabel *summary* bahwa nilai  $R$  *Square* penanganan komplain 0,251 atau 25.1%.  $R$  *Square* sebesar (0,251) yang artinya penanganan komplain memberikan kontribusi sebesar 25,1% terhadap kepuasan nasabah. Sementara

sisanya 74,9% dipengaruhi faktor lain seperti pelayanan atau fasilitas dan lain-lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **D. Pembahasan**

##### **1 Penanganan Komplain di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu**

Penanganan komplain yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu berlandaskan pada pemecahan masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah dengan mengetahui masalah yang dihadapi nasabah maka lebih cepat untuk menyelesaikannya.<sup>59</sup> Terjadinya keluhan atau komplain dari nasabah, Bank tidak bisa semata-mata menyalahkan nasabah seluruhnya dikarenakan komplain terjadi karena faktor eksternal maupun internal dan *Complain* (keluhan) dapat muncul juga karena berkaitan dengan berbagai keadaankeadilan, seperti keadilan *procedural*, *interaksional* dan *distribusi* yang dirasakan nasabah itu sendiri.<sup>60</sup>

##### **2 Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu**

Pada Penelitian ini terdapat dua variabel yaitu penanganan komplain (variabel independen) dan Kepuasan nasabah (variabel dependen). Sampel yang peneliti ambil adalah nasabah Bank

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Customer service pada bulan oktober 2018

<sup>60</sup> Berliantina Rosita, Sigit Indrawijaya, *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*” Jurnal Digest Marketing, FEBI Universitas Jambi, Vol. 1 No. 1 Juli, 2015, h. 2

Syariah Mandiri Cabang Pringsewu. dimana seluruh sampel berjumlah 85 orang. Adapun hasil yang diujikan kepada nasabah berdasarkan data yang diperoleh terkait penanganan komplain dan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan variabel X (Penanganan Komplain) dengan 6 item pernyataan mengenai penanganan komplain, diketahui bahwa penanganan komplain yang dirasakan nasabah yang lebih dominan adalah pada item 1 yaitu penanganan komplain procedural komplain pada Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu cepat dan jelas. Dimana hasil terbanyak terdapat sangat setuju terdapat pada item 1 yang merupakan proses penanganan komplain dilakukan dengan cepat dan jelas, dengan persentase sebesar 27 orang atau 31%.
- 2) Berdasarkan variabel Y (Kepuasan nasabah), dengan 6 item pernyataan mengenai kepuasan nasabah, diketahui bahwa yang menunjukkan jawaban paling dominan terdapat pada item 3 dan 4, *Continue Purchasing* atau melakukan penggunaan jasa secara berkelanjutan untuk tetap menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu karena penanganan komplain yang cepat dan jelas. Dengan persentase 45 orang atau 54 % yang menjawab sangat setuju pada item 3 dan 4.

- 3) Berdasarkan hasil penelitian dalam perhitungan yang sudah diolah menggunakan SPSS 16.0 bahwa didapatkan hasil uji analisis regresi linier sederhana yaitu  $Y = 9,102 + 0,251 X$  dengan artian bahwa hubungan penanganan komplain (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dimana  $a = 9,102$  jika penanganan komplain bernilai 0 maka kepuasan nasabah sebesar 9,102. Adapun koefesien regresi sederhana variabel penanganan komplain (X) sebesar 0,251 yang berarti bila penanganan komplain mengalami peningkatan sebesar 1% saja, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 25,1%.
- 4) Berdasarkan H1 pada pembahasan sebelumnya dapat diterima jika  $t$  tabel dengan tingkat signifikan  $5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan (df)  $n - k - 1$  atau  $85 - 1 - 1 = 83$ . Dengan pengujian dua sisi tersebut hasil yang diperoleh untuk  $t$  tabel sebesar 1,988. Sedangkan  $t$  hitung pada variabel X (penanganan komplain) sebesar 5,277. Berdasarkan hasil tersebut maka  $t$  hitung pada variabel penanganan komplain lebih besar dari  $t$  tabel atau  $5,277 > 1,988$ , dan berdasarkan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh signifikan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah.
- 5) Berdasarkan uji koefesien determinasi ( $R^2$ ), nilai *R square* sebesar (0,251) yang artinya penanganan komplain mempunyai kontribusi

sebesar 25,1% terhadap kepuasan nasabah, yang sisanya 74,9% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pelayanan, fasilitas bank dan lain-lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 3 Penanganan Komplain dalam Prespektif Ekonomi Islam

Penanganan komplain yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu yaitu harus bermodalkan etos kerja yang baik kepada konsumen atau nasabah, seperti yang dijelaskan pada Al-Quran Surat An-Nisa ayat 124:

يَدْخُلُونَ فَإِنَّكَ مُؤْمِنٌ وَهُوَ أَتَىٰ أَوْ ذَكَرَ مِنَ الصَّالِحِينَ يَعْمَلُ مَنْ  
نَقِيرًا يُظْلَمُونَ وَلَا الْجَنَّةَ

Artinya: *Barang siapa yang mengerjakan amal-amal saleh baik laki-laki maupun wanita sedang ia orang yang beriman, maka mereka itu masuk ke dalam surga dan mereka tidak dianiaya walau sedikitpun.*<sup>61</sup>

Berdasarkan ayat diatas menjelaskan bahwa ketika seorang beriman kepada Allah SWT, kemudian ia bekerja secara gigih, melakukan aktifitas bakti sosial untuk kemaslahatan kemasyarakatan dan secara individu selaku melakukan ibadah fardiyah, maka segala aktifitasnya baik berdimensi vertical maupun horizontal dinilai sebagai investasi pahala di akhirat kelak.<sup>62</sup> Bahwa

<sup>61</sup>Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahannya Jakarta*, 1971

<sup>62</sup>Syamsul hilal, "*Tafsir-tafsir ayat-ayat ekonomi*", 2015, h. 27-28

penanganan komplain yang baik di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu tidak hanya berlandaskan pada procedural perbankan tetapi juga berlandaskan pada Al-Qur'an untuk kemaslahatan masyarakat dan sebagai bentuk ibadah fardiyah.

Penanganan komplain juga tidak terlepas pada pelayanan maka penulis juga memasukkan pelayanan dalam prepektif Islam yaitu:

- 1) Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada ngadakan fakta, tidak berhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an Surat Asy Syu'ara (26):181-183:

سَتَقِيمُ بِالْقِسْطِ أَسْوَءُ مَا تَكُونُوا وَلَا الْكَيْلَ أَوْفُوا  
مُفْسِدِينَ الْأَرْضِ فِي تَعَثُّو وَلَا أَشْيَاءَهُمُ النَّاسَ تَبْخَسُوا وَلَا



Artinya:181. sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang- orang yang merugikan; 182. dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. 183. dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan;

- 2) Bertanggung jawab dan terpercaya (Al-Amanah) yaitu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.

- 3) Tidak menipu (*Al-Kazib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu, seperti praktik bisnis dan dagang yang diterakan oleh Rosulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
- 4) Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- 5) Melayani dengan rendah hati (*Khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, dan suka mengalah, namun tetap penuh dengan tanggung jawab.
- 6) Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat, sehingga jika datang waktu sholat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

Kualitas pelayanan pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu dinilai sudah baik dan telah menerapkan mekanisme bisnis berdasarkan prinsip-prinsip Ekonomi Islam tersebut dan tidak melakukan riba dan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits.

#### **4 Kepuasan dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan



melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen.<sup>63</sup>Sebaliknya, bila kualitas dan kebutuhan konsumen, maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya.

Sedangkan menurut ekonomi Islam konsumen dalam memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum.Kecenderungan memilih ditentukan oleh kebutuhan dan keinginan.<sup>64</sup>Dari analisa tersebut ditarik suatu pengertian bahwa kepuasan konsumen menurut ekonomi Islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan.

---

<sup>63</sup> Kotler (2014), *Ibid*

<sup>64</sup> Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerja sama dengan Bank Indonesia: Ekonomi Islam, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2008, h. 28

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Penanganan komplain yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu berlandaskan pada pemecahan masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah dengan mengetahui masalah yang dihadapi nasabah maka lebih cepat untuk menyelesaikannya.
2. Hasil Uji t menunjukkan bahwa nilai thitung > ttabel yaitu sebesar 5,277 > 1,988 pada tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 5% atau 0,050 uji dua pihak maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, bahwa penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu. Besarnya pengaruh dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar 0,627 yang menunjukkan pengaruhnya positif. Hal ini berarti penanganan komplain yang semakin baik mengakibatkan Kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu, begitu pula dengan penanganan komplain yang semakin rendah maka kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu akan menurun. Hasil ini mendukung teori dari penelitian yang dilakukan oleh Anindhya Budiarti (2009) bahwa konsumen merasakan langsung oleh penanganan komplain yang cepat dan tepat sesuai dengan item 1 pada variabel X di Indikator menunjukkan jawaban sangat setuju paling banyak

sebesar 27 orang atau 31%. Berdasarkan uji koefisien determinasi  $R^2$ , nilai *R Square* sebesar (0,251) yang artinya penanganan komplain yang indikator menggunakan konsep keadilan bahwa komplain dapat terjadi ketidakadilan yaitu keadilan procedural, interaksional, dan distributive terbagi dalam 6 item pernyataan memberikan kontribusi sebesar 25,1% terhadap kepuasan nasabah dan sisanya 74,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya seperti pelayanan, fasilitas dan lain-lain.

3. Penanganan komplain juga tidak terlepas pada pelayanan maka penulis juga memasukkan pelayanan dalam prepektif Islam yaitu: Jujur, bertanggung jawab (*Al-Amanah*), tidak menipu (*Al-Kazib*), menepati janji, melayani dengan rendah hati (*khidmah*), tidak melupakan akhirat.

## **B. Saran**

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu, maka saran yang bisa diberikan adalah bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu harus meningkatkan standart kualitas pelayanan dan fasilitasnya dikarenakan semakin sedikit terjadinya komplain maka semakin baik juga standart bank itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindhyta Budiarti, *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhann Terhadap Kepuasana dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya”*, Jurnal Ekuitas, Vol. 15 No. 2 Juni 2011
- Arikunto, Suharsimi, *“Prosedur Suatu Pendekatan Praktik”*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Departemen Agama RI, Mushaf Al-Quran dan terjemah Jakarta, 2002
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Gramedia, Jakarta, 2011
- Ghozali, Imam, *“Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23”*, Semarang: Universitas Dipenogoro 2013
- Hilal, Syamsul, *“Tafsir-tafsir ayat-ayat ekonomi”*, 2015
- Kadir, *“Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan program SPSS/Lisrel dalam penelitian”*, Jakarta, Rajawali Pers, 2015
- Dr. Kasmir, *“Bank dan Lembaga Keuangan lainnya”* edisi revisi 2014, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014
- Kotler Philip dan Lana Keller Kevin, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 2008
- Lopiyoadi, Rambat A. Hamdani, *“Manajemen Pemesaran Jasa”*, Jakarta: Salemba Empat, 2006
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Muhammad, *“Manajemen Dana Bank Syariah”*, ctk ke 1, Jakarta: PT Rajawali, 2014
- Narbuko, Cholid, Abu Achmadi, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers 2011

- Remy, Sutan Sjahdeni, *“Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya”*, Jakarta:Kencana Prenadamedia Group, 2014
- Rizal Yaya, Aji Erlangga Martawireja, *“Akuntansi Perbankan Syariah”*, Jakarta: Salemba Empat, 2014
- Rosita Berliantina, Indrawijaya Sigit, Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah” Jurnal Digest Marketing, FEBI Universitas Jambi, Vol. 1 No. 1 Juli, 2015
- Silvanita, Ktut Mangani, *“Bank & Lembaga Keuangan Lain”*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, ctk 21, Bandung: Alfabet, 2014
- , *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabet, 2016
- Tjiptono, Fandy, *“Strategi Pemasaran”*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008
- Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra, *“Service, Quality and Satisfication”*, Yogyakarta: Andi, 2005
- Virnanda Tiara Seffy dan Patdono Suwignjo dan Budi Santosa, *“Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. garuda Indonesia Palembang)”*, Jurnal Umum, ITS Surabaya, Jurusan Teknik Industri, 2016
- Yessy Artanti, Lestari Ningsih, *“Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia ,TBK dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)”*, Jurnal Ekonomi diakses pada 25 July 2015
- Yumi, Aulia *“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komunikasi, Komitmen dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Sudirman Pekanbaru”*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Manajemen, 2015